**Завдання до заліку з навчальної дисципліни «Психологія спілкування у сфері обслуговування» для студентів заочної форми навчання**

**Для отримання заліку необхідно:**

Підготувати презентації на наступні теми:

**1. БАР’ЄРИ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННЯ, ЇХ ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ**

**2. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ**

В презентації мають бути висвітлені наступні засоби невербальної комунікації:

**Кінесика** – наука, що вивчає зовнішні прояви людських почуттів та емоцій: **міміку** – рух м’язів обличчя, **жести** – жестові рухи окремих частин тіла, **пантоміміку** – моторику всього тіла і пози, поставу, нахиляння, ходу;

**Такесика** – наука, що вивчає дотики під час спілкування: потиски рук, поцілунок, погладжування, відштовхування;

**Проксеміка** – досліджує розміщення людей під час спілкування (інтимна зона, особиста зона, соціальна зона, публічна зона).

**3. МАНІПУЛЯЦІЇ В ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ**

В роботі необхідно врахувати та розглянути наступні аспекти:

* Особливості маніпулятивного спілкування в діловій сфері
* Причини маніпуляції в діловому спілкуванні
* Активні маніпуляції
* Пасивні маніпуляції
* Прийоми активної маніпуляції
* Прийоми пасивної маніпуляції
* Техніки ведення маніпуляцій у діловому спілкуванні, методи, засоби
* Способи нейтралізації маніпуляції у діловому спілкуванні
* Як протистояти маніпуляціям в діловому спілкуванні

**4. ОРГАНІЗАЦІЙНІ КОНФЛІКТИ ТА ЇХ ХАРАКТЕРИСТИКА. ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ**

**Презентації не треба роздруковувати.**

**Виконані презентації надіслати мені на електронну пошту:** [**irina221110@ukr.net**](mailto:irina221110@ukr.net)

**Назва файлу:**

**Презентація 1\_Бар’єри\_Марущак\_ЗМО-20-1**

**Презентація 2\_Невербальні засоби\_ Марущак\_ЗМО-20-1**

**Презентація 3\_Маніпуляції\_ Марущак\_ЗМО-20-1**

**Презентація 4\_Оргконфлікти\_ Марущак\_ЗМО-20-1**

**УВАГА!**

**Всі виконані роботи надсилати ОДНИМ листом!**

**Я перевірятиму тільки ті листи і файли, які підписані саме так, як зазначено вище.**

**Всі питання, коментарі та побажання можна надсилати на Viber:**

**063 646 28 60**

**Або на пошту:**

**irina221110@ukr.net**